

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling vital dalam lingkup organisasi. Sebagai penggerak utama untuk menentukan perkembangan organisasi menuju pencapaian tuntutan ekonomi dan misi bersama. Salah satu tuntutan tersebut adalah organisasi bisa secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal organisasi, agar dapat beradaptasi terhadap lingkungannya.

Ulrich (1998, dalam Putriani 2010) mengatakan bahwa kunci sukses sebuah perubahan adalah pada sumber daya manusia yaitu sebagai inisiator dan agen perubahan terus menerus, pembentuk proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi. Usaha perubahan organisasi yang membutuhkan partisipasi dari semua karyawan itu akan tercapai bila juga ada kemauan dari masing-masing individu karyawan untuk berperan sebagai agen perubahan, tidak hanya sekedar mengandalkan kemampuan saja. Kemampuan tanpa didukung kemauan, tidak akan menghasilkan peningkatan apapun. Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam perusahaan, biasanya tergantung pada tujuan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam perusahaan bersangkutan.

Perusahaan di abad 21 seperti saat ini dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing baik dalam hal kualitas produk, servis, biaya maupun sumber daya

manusia yang profesional. Keberhasilan dalam pelaksanaan kinerja setiap individu berbeda secara kualitas dan kuantitas. Hal ini dikarenakan beberapa faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi subjek. Sehingga suatu nilai dalam perusahaan menjadi sangat penting sebagai pedoman sumber daya manusia untuk usaha penyesuaian integrasi kinerja dalam perusahaan tersebut .

Perusahaan merupakan suatu bentuk organisasi profit yang dalam pengelolaannya sangat bergantung pada produktivitas kerja karyawan dengan menghasilkan harga yang kompetitif sehingga lebih dimungkinkan untuk dapat mencapai sasaran strategis perusahaan yaitu mempertahankan kelangsungan hidup dan mengembangkan usaha. Kontribusi karyawan terhadap perusahaan akan semakin tinggi bila perusahaan dapat memberikan apa yang menjadi keinginan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999, dalam Novliadi 2006). OCB mendapatkan arti pentingnya dari landasan pemikiran bahwa OCB menunjukkan kontribusi yang tidak dapat dipisahkan dari suatu peran formal kewajiban. OCB menunjukkan perilaku diatas dan diluar gambaran formal suatu peran organisasi, melalui kebebasan menentukan secara alamiah, yang secara tidak langsung atau dengan tegas menghargai struktur penghargaan formal organisasi, dan hal tersebut penting bagi keefektifan dan kesuksesan fungsi dari suatu organisasi (Kim, 2006).

Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* karyawan, namun sangat diharapkan karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam (Budiharjo, 2004, dalam Indi Djastuti et.al 2008). Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. Kurangnya perilaku OCB ini sangat mempengaruhi efektivitas kinerja organisasi.

Hal ini sebagaimana kasus yang terjadi di Surabaya.

Direktur Umum Lion Air Edward Sirait menegaskan, ganti rugi dan kompensasi kepada para penumpang yang mengalami *delay*, telah diberikan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No.77/2011. Edward pun membantah keterlambatan sejumlah penerbangan itu disebabkan adanya aksi unjuk rasa dan mogok kerja sejumlah pegawai.

“Jadi sekali lagi tidak benar kalau ada yang menyebutkan bahwa ini terjadi karena demo pegawai yang mempermasalahkan gaji. Itu sama sekali tidak ada urusannya karena soal gaji pegawai tidak ada masalah sama sekali,” kata Edward kepada *Surya Online*, Rabu (3/9/2013).

Disebutkan, keterlambatan sejumlah penerbangan di beberapa bandara ini terjadi karena adanya 15 *ground staff* (pegawai yang bertugas di darat) di Bandara Ngurah Rai, Denpasar yang absen di saat bersamaan. (<http://surabaya.tribunnews.com/2013/09/03/lion-air-bantah-ada-demo-pegawai>)

Perilaku tersebut tidak sesuai dengan tata tertib dari instansi pemerintahan karena terdapat beberapa pegawai yang tidak dapat mengendalikan perilakunya sendiri untuk kebaikan dan kelancaran kinerja instansi. Selain itu juga di Jatinegara, Camat Syofian Taher mengatakan, dari 20 stafnya, ada tiga orang yang terlambat. Pihaknya pun akan memberikan sanksi kepada pegawai yang terlambat.

"Ada tiga orang yang terlambat datang, memang ibu-ibu, mungkin karena malamnya menyiapkan santap sahur untuk keluarganya. Tapi, untuk pegawai yang terlambat tetap akan kami kenakan sanksi," kata Syofian, Rabu (10/7/2013). Jam kerja PNS saat Bulan Ramadan, dimulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB. Sedangkan, jam kerja pada hari biasa pukul 07.30 WIB hingga pukul 16.00 WIB. (Sumber : Tribun News, 11 Juli 2013)

Bekerja secara profesional berarti dapat membedakan antara urusan pribadi dan pekerjaan. Sehingga, tidak tumpang tindih antara keduanya dengan mengatasnamakan emansipasi. Namun kasus diatas merupakan indisipliner pegawai yang diluar *job description* dan seharusnya ditaati oleh pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa pegawai yang kurang memiliki OCB. OCB mampu mempengaruhi keefektifan organisasi dikarenakan berbagai hal seperti diungkapkan oleh Pareke (2004), yaitu *organizational citizenship behavior* bisa

meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajerial, efisiensi penggunaan sumber daya organisasional, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap lingkungan bisnis dan menjadi dasar efektif untuk aktivitas koordinasi antara anggota tim dan antar kelompok kerja. Sedangkan apabila *organizational citizenship behavior* tidak terwujud dalam perusahaan, maka akibat yang muncul adalah ketika perusahaan memerlukan tenaga dan pikiran karyawan di luar perannya, perusahaan akan menemui kesulitan, sehingga pada akhirnya tujuan perusahaan tidak dapat dicapai dengan semestinya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur'aini (2012) tentang Pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Telkom Area Jember, menunjukkan hasil bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan, hal ini dapat dilihat dari hasil analisa regresi sebesar ($F = 77,30, p < 0,000$). *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku kerja yang di munculkan karyawan, perilaku ini dilakukan secara sukarela dan melebihi tuntutan peran dari perusahaan. Perilaku OCB ini memberikan keuntungan pada organisasi, dan tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward*.

Borman dan Motowidlo (1993, dalam Novliadi 2007) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota

organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai “anggota” organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan “suatu yang lebih” kepada organisasi hal ini akan terjadi jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya. Eisenberger (1990, dalam Novliadi 2007) mengungkapkan bahwa perilaku ini berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi pada tingkat kesejahteraan karyawan dan penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka.

Dalam suatu penelitian yang dilakukan oleh Fatdina (tanpa tahun) tentang Peran Dukungan Organisasi yang dirasakan Karyawan sebagai Mediator Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi. Menunjukkan hasil bahwa keadilan prosedural berpengaruh positif secara sangat signifikan terhadap dukungan organisasi yang dirasakan karyawan sebesar 0,44 (44 %). Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan ternyata berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Pengaruh secara tidak langsung lebih besar daripada pengaruh keadilan prosedural secara langsung terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi yang hanya sebesar -0,03 (3%). Keadilan prosedural berpengaruh positif yang sangat signifikan terhadap dukungan organisasi yang dirasakan karyawan yang berarti semakin tinggi keadilan prosedural maka akan semakin tinggipula dukungan organisasi yang dirasakan karyawan.

Selain itu juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh Ferry Novliadi (2006) tentang OCB karyawan ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional. Menunjukkan

hasil bahwa terdapat hubungan antara persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional secara bersama-sama dengan OCB karyawan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Andi Sularso (2012) tentang analisis faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Bank Mandiri Tbk. Jember. Menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi dan OCB berkorelasi positif dan memiliki hubungan yang signifikan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan organisasi maka semakin tinggi pula OCB karyawan.

Kepercayaan merupakan bagian terpenting untuk interaksi organisasi yang sukses dengan melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada, agar dapat membangun hubungan kerja yang saling percaya satu sama lain. Menurut Altuntas dan Baykal (2010) Kepercayaan organisasi memiliki dampak positif pada peningkatan motivasi, *Organizational Citizenship Behavior*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Hubungan kerja dengan kepercayaan yang tinggi dan konsisten akan merangsang loyalitas dari masing-masing pihak untuk berkontribusi dengan sepenuh hati demi kepentingan organisasi.

Hal inilah yang akan meningkatkan komitmen pada diri karyawan. Komitmen yang pada akhirnya akan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya, dan meningkatkan harapan bahwa performa kerja akan diperhatikan serta dihargai oleh organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Seperti kasus yang terjadi di PT. Sucofindo (Persero) Sekitar 100 orang pengurus dan anggota Serikat Pekerja Para Profesional Sucofindo (SP3-SCI)

melakukan unjuk rasa pada tanggal 21 dan 22 Januari 2013 lalu di halaman kantor PT. Sucofindo (Persero).

Mereka menuntut perbaikan system kepegawaian, percepatan merger serta transparansi THT dan JHT pegawai PT. Sucofindo (Persero). Mereka menilai pihak Direksi dan Management PT. Sucofindo (Persero) banyak melakukan akal-akalan dengan menerapkan kebijakan-kebijakan yang tidak sesuai dengan akal sehat engan alasan ingin memperbaiki kondisi perusahaan.

“Sejak dilaksanakan Program Transformasi Bisnis hingga Program Reformulasi Bisnis, direksi dan manajemen sudah melakukan kebijakan akal-akalan terhadap pegawai” ujar Ketua umum SP3-SCI, Bernhard A.Y.S dalam keterangan pers yang diterima Tribunnews.com, Kamis (24/1/2013).

Selain soal sistem kepegawaian, SP3-SCI juga menuntut transparansi dalam hal THT dan JHT pegawai, yang selama ini oleh perusahaan diserahkan kepada pihak ketiga. Menurutnya, seharusnya manfaat pengembangan THT dan JHT itu sepenuhnya menjadi hak pekerja. Ia juga menambahkan, aksi ini dilakukan setelah surat permintaan berunding dengan direksi diabaikan.
<http://www.tribunnews.com/nasional/2013/01/24/karyawan-sucofindo-gelar-aksi-tuntut-transparansi-manajemen>

Munculnya konflik manajemen berpengaruh pada kinerja perusahaan, apalagi permasalahan tersebut berakar dari tuntutan karyawan Sucofindo terkait transparansi dana THT dan JHT serta ketidakpercayaan karyawan terhadap kinerja Direktur Utama dalam mengelola perusahaan karena dirasa tidak adanya transparansi mengenai mekanisme test dan spesifikasi strata pendidikan yang jelas untuk menduduki suatu jabatan.

Interaksi atasan tidak hanya dilakukan secara *bottom up* tetapi juga *top down*, sehingga komunikasi bisa dirasakan secara merata oleh karyawan. Komunikasi merupakan langkah awal yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan untuk menjalankan strategi organisasi, karena hal tersebut dapat membentuk kepercayaan karyawan kepada organisasi. Ketika kepercayaan hadir dalam organisasi, tingkat kepuasan kerja dan produktivitas akan cenderung lebih meningkat diantara karyawan, sementara *team building* terbukti akan menjadi lebih efektif (Communication World, 2003, dalam Vineburg, 2010, dalam Faza,2013).

Kasus lainnya, seratusan karyawan Rumah Sakit Ahmad Yani Metro berunjukrasa, Kamis (19-9), menuntut transparansi insentif jasa pelayanan medis yang diberikan melalui jasa pelayanan Jamkesmas. Para perawat dan bidan mengancam tidak memberikan pelayanan kepada pasien selama belum ada tanggapan manajemen. Dalam aksinya, para bidan dan perawat itu mengaku ada ketidaktransparan dan ketidakjelasan menyoal pembagian jasa Jamkesmas. Selain itu selama 5 bulan-sejak Maret-- hak jasa jamkesmas mereka tidak dibayar.

“Kami merasakan manajemen rumah sakit ini sudah tidak transparan dalam memberikan jasa medis jamkesmas maupun jamkesta yang menjadi hak kami,” ujar Koordinator Unra Insani.

Senada dengan hal tersebut, perawat lain juga berkomentar “Kami menginginkan transparansi, karena kami merasa diperlakukan tidak adil oleh rumah sakit,” ujar Sutanto perawat di IGD

Keluhan para perawat dan bidan disambut Sekda Ishak. Ia menjanjikan *dead line* satu minggu untuk menyelesaikan masalah tuntutan yang menjadi keluhan

para perawat dan bidan RSUD.A, Yani. <http://lampost.co/berita/karyawan-rs-ahmad-yani-metro-demo-tuntut-transparansi-insentif>

Berbagai macam ketidakpercayaan karyawan setiap organisasi termanifestasikan dalam bentuk yang berbeda-beda. Permasalahan diatas menunjukkan bahwa peran pemimpin sangat penting yang memiliki *local wisdom* pada perusahaan tertentu dengan melibatkan karyawan. Pemimpin melakukan interaksi bukan hanya pada tim manajerial saja, namun juga pada karyawan lainnya.

Karyawan sebagai pendorong dalam mencapai tujuan perusahaan perlu untuk berpartisipasi dan menangani strategi perusahaan, selain itu juga bekerjasama untuk melaksanakan kegiatan perusahaan dengan penuh tanggung jawab dan loyalitas demi terwujudnya perusahaan yang produktif dan progresif. Dengan kerjasama yang baik antar karyawan dan perusahaan akan lebih siap membangun keunggulan bersaing serta memiliki kompetensi yang tinggi. Sehingga karyawan merasa dibutuhkan oleh perusahaan secara eksistensinya dan cenderung intensi turnover rendah.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah ayu Puri Palupi (2011) tentang Memprediksi Turnover pada Karyawan Perusahaan Garmen (Pengaruh Praktek Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepercayaan Terhadap Organisasi). Menunjukkan bahwa dalam kemajuan karir, hasil penelitian menunjukkan bahwa jika karyawan perusahaan garmen merasakan prospek yang lebih baik terhadap promosi internal, kriteria promosi yang objektif,

dan ketersediaan kemajuan karir dalam organisasinya, mereka cenderung merasakan kepercayaan terhadap organisasi yang lebih tinggi. Selain itu kepercayaan terhadap organisasi juga memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap intensi turnover. Penelitian juga menghasilkan bahwa level kepercayaan organisasi yang lebih tinggi akan dialami hanya jika karyawan merasakan kemajuan karir dalam organisasi, dan hal tersebut akan membuat mereka berkurang keinginannya untuk meninggalkan organisasi.

Konteks kepercayaan melibatkan rasa kepercayaan kelompok bahwa organisasi mereka berniat untuk memperlakukan karyawan secara wajar dan dengan rasa hormat. Niat ini adalah sangat penting sebab interaksi tersebut membantu karyawan meramalkan interaksi dengan pemimpin di masa depan. Jika karyawan percaya bahwa pemimpin berlaku adil dan akan seperti itu selanjutnya, mereka akan mengembangkan komitmen jangka panjang kepada kelompok kerja dan organisasi.

Menurut penelitian Debora (2006) yang mengemukakan bahwa kepercayaan organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas organisasi. Kepercayaan karyawan dalam organisasi terus memenuhi harapan karyawan dalam menciptakan hubungan timbal balik antara kepercayaan dan keadilan organisasi. Bagi karyawan, organisasi merupakan sumber penting bagi kebutuhan sosioemosional mereka seperti *respect* (penghargaan), *caring* (kepedulian), dan *tangible benefit* seperti gaji dan tunjangan kesehatan. Perasaan dihargai oleh organisasi membantu mempertemukan kebutuhan karyawan terhadap *approval*

(persetujuan), *esteem* (penghargaan) dan *affiliation* (keanggotaan), (Eisenberger & Rhoades, 2002).

Lanjut Eisenberger dan Rhoades (2002), penilaian positif dari organisasi juga meningkatkan kepercayaan bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai. Oleh karena itu karyawan akan memberikan perhatian yang lebih atas penghargaan yang mereka terima dari atasan mereka.

Peningkatan kepercayaan tersebut juga perlu dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dalam suatu *team building*. Karena ketika kepercayaan hadir dalam organisasi, tingkat kepuasan kerja dan produktivitas akan cenderung lebih meningkat diantara karyawan, sementara *tim building* terbukti akan menjadi lebih efektif (Communication World, 2003, dalam Vineburgh, 2010, dalam Faza 2013). PT. PLN (Persero) merupakan industri listrik di Indonesia yang bertujuan untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelola perusahaan. PT. PLN (persero) didukung dengan jumlah karyawan mencapai 4010 orang pegawai PLN Distribusi dan 14 area Pelayanan yang disertai kemampuan dan pengalaman yang berbeda-beda. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dibagi menjadi beberapa daerah Pelayanan yang melayani wilayah administrasi propinsi Jawa Timur. Setiap daerah pelayanan memiliki struktur organisasi yang masing-masing terbagi menjadi beberapa divisi atau unit kerja. Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Malang memiliki 11 unit kerja yang memiliki *job description* meliputi penanganan administrasi, operasional, pelayanan pelanggan, transaksi energi, jaringan, konstruksi, keuangan, kebutuhan divisi dan fungsional ahli. Oleh karena itu,

untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, kepercayaan organisasi merupakan sebuah fondasi penting. Tanpa adanya kepercayaan organisasi, karyawan akan berfokus pada *self protection* yang akan melemahkan keinginan untuk menjadi koopertif dan kolaboratif, merusak motivasi dan menggagalkan produktivitas dan inovasi dalam bekerja. Sehingga antar divisi bisa bekerjasama secara ideal.

PT. PLN (Persero) Area Malang terdiri dari divisi-divisi yang saling menunjang kualitas kelistrikan. Setiap divisi atau unit kerja memiliki 3-5 orang tergantung pada jumlah *team member* pada divisi tersebut. Namun setiap divisi atau unit kerja tertentu terkadang mengerjakan pekerjaan diluar *job description*nya, hal tersebut dilakukan karena mereka merasa *job characteristics* yang dimiliki dapat mendukung pekerjaan atau tugas tersebut (walaupun tidak ada di *job description*nya) maka ia akan melakukannya, dan hal yang dilakukan ini mencerminkan perilaku ekstra (*extra-role*) atau lebih dikenal dengan *organizational citizenship behavior*. OCB mampu memfasilitasi tercapainya efektifitas, efisiensi dan kesuksesan organisasi karena beberapa perilaku OCB mampu menghemat sumber daya yang langka, memungkinkan manajer untuk menghabiskan waktunya pada aktivitas yang lebih produktif dan meningkatkan produktivitas organisasi (Organ, dkk, 2006). Jika perusahaan mampu menumbuhkan perilaku tersebut, maka akan dapat menjadi suatu kekuatan internal yang besar, sebagai modal untuk menciptakan keunggulan bersaing yang lebih berkelanjutan. OCB secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui sistem penghargaan formal atas kontribusi karyawan.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), walaupun organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan adalah hal yang penting, organisasi harus tetap memperhatikan bahwa karyawan akan tetap menggabungkan dukungan nyata yang ditunjukkan oleh organisasi dengan persepsi individual yang mereka miliki. Para karyawan yakin bahwa organisasi mempunyai tujuan dan orientasi, baik positif maupun negatif terhadap mereka, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap penghargaan akan kontribusi dan kesejahteraan karyawan tersebut.

Berdasarkan sejumlah hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diketahui penelitian-penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan pada segi variabel, baik terikat dan bebas. Teknik pengambilan sampel dan penentuan subjek penelitian sampai teknik analisa data. Sedangkan penelitian yang hendak dilakukan peneliti dan membedakannya dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah variabel bebas kepercayaan organisasi (X), serta variabel terikat *organizational citizenship behavior* (Y) serta lokasi penelitian.

Dengan latar belakang perusahaan yang singkat tersebut dapat diketahui PT. PLN (Persero) memiliki sumber daya yang baik. Salah satunya dalam penerapan job characteristic dalam pekerjaan karyawan dan juga memperhatikan perilaku karyawan yang dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Untuk itu peneliti perlu melakukan penelitian tentang peran kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada peran kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan peran kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah untuk memperluas dunia ilmu pengetahuan dalam disiplin ilmu psikologi. Khususnya psikologi industri dan organisasi.
2. Manfaat Praktis : diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi instansi pemerintahan, perusahaan, organisasi non profit dan instansi.